

	GUIDA AI SERVIZI AMMINISTRATIVI	All. E	1 di 2
	VILLA SERENA SRL	REV.03	05/11/2021

Opuscolo riservato agli ospiti e ai garanti dei ricoveri

(Allegato E alla Carta dei Servizi)

Riferimenti e contatti

UFFICIO/REFERENTE/CONTATTI	
ACCETTAZIONE Fulvio De Santis Vincenza Martinelli direzione@villaserenarsa.eu	INT.: 306
CONTABILITÀ Roberta Scarponi Claudia Giraldo g.claudia@villaserenarsa.eu	INT.: 309
ASSISTENTE SOCIALE Emanuela Bernardo bernardoemanuela@villaserenarsa.eu	INT.: 304
UFFICIO QUALITÀ Giuseppe Ricci r.giuseppe@villaserenarsa.eu	INT.: 313

Nel rispetto delle norme anti-Covid applicate dall'azienda, gli uffici sono aperti al pubblico solo previo appuntamento. L'accesso è consentito esclusivamente a chi è in possesso del **Green Pass.**

L'ufficio **Accettazione** è aperto tutti i giorni, mattina e pomeriggio, dal lunedì al sabato.
Gli uffici **Contabilità**, **Assistente Sociale** e **Qualità** sono aperti dal lunedì al sabato di mattina.

PER CONTATTARE TELEFONICAMENTE L'UFFICIO DESIDERATO, COMPORRE IL NUMERO 0761/826964 E SEGUIRE LA VOCE GUIDA PREREGISTRATA.

	GUIDA AI SERVIZI AMMINISTRATIVI	All. E	2 di 2
	VILLA SERENA SRL	REV.03	05/11/2021

A CHI RIVOLGERSI

l'ufficio ACCETTAZIONE è a Vs disposizione per:

- informazioni per nuovo ricovero
- informazioni per le visite agli ospiti secondo le disposizioni aziendali anti-Covid
- accettazione amministrativa nuovo ricovero
- accettazione indumenti personali - presidi personali (pannoloni, carrozzine...)
- deposito/ritiro denaro o altri oggetti personali del familiare ricoverato
- appuntamenti per parrucchiera e podologa
- richiesta/ritiro copie di documenti sanitari
- comunicazione dimissioni

l'ufficio CONTABILITÀ è a Vs disposizione per:

- pagamento rette e informazioni sui pagamenti
- spese personali per servizi extra retta
- richiesta fatture

l'ufficio ASSISTENTE SOCIALE è a Vs disposizione per:

- miglioramento del benessere alberghiero e assistenziale dell'ospite
- informazioni sullo svolgimento delle pratiche per invalidità civile/accompagno/legge 104
- informazioni per attivazione procedimento nomina amministratore di sostegno

l'ufficio QUALITÀ è a Vs disposizione per:

- inoltrare reclami, suggerimenti, apprezzamenti sui servizi offerti da Villa Serena, utilizzando l'apposito modulo disponibile in Amministrazione e procedendo come di seguito indicato:
 - SCRIVETE IL NOME DEL VOSTRO FAMILIARE, OSPITE DI VILLA SERENA,
 - SCRIVETE IL VOSTRO NOME, COGNOME, RECAPITI: INDIRIZZO MAIL (PREFERIBILMENTE) o NUMERO DI TELEFONO
 - SPIEGATE IL MOTIVO DELLA COMUNICAZIONE
 - RICEVERETE RISPOSTA IN RELAZIONE ALL'URGENZA DELLA RICHIESTA, E COMUNQUE NON OLTRE 30 GIORNI SUCCESSIVI ALLA COMUNICAZIONE

**SE DESIDERATE COMUNICARE DIRETTAMENTE CON LA DIREZIONE AZIENDALE
POTETE UTILIZZARE LA POSTA ELETTRONICA:**

direzione@villaserenarsa.eu

**VI RICORDIAMO CHE VILLA SERENA, ANNUALMENTE, PROVVEDE AD EFFETTUARE IL TEST DI GRADIMENTO.
CON ESSO AVRETE MODO DI MANIFESTARE ALLA DIREZIONE, IN FORMA ANONIMA,
IL VOSTRO GIUDIZIO SUI SERVIZI OFFERTI.**